

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kesehatan merupakan faktor penting yang harus dibangun oleh setiap negara. Indonesia bahkan menetapkan kesehatan sebagai hak azasi manusia seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 8 yang berbunyi “Setiap penduduk berhak atas pelayanan kesehatan”. Rumah sakit adalah bagian yang sangat penting dari suatu sistem kesehatan. Rumah sakit menjadi hal utama yang berfungsi sebagai pusat rujukan. Rumah sakit dapat menjadi unit pelaksana pemerintah dalam memberikan pelayanan publik ataupun sebagai institusi pelayanan swasta. Di Indonesia, sebagian besar rumah sakit dimiliki dan diselenggarakan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Keberadaan sebuah rumah sakit baik swasta maupun milik pemerintah sangat dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga rumah sakit di dalam melayani kesehatan harus memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat.

Sebagai perwujudan dari perlindungan hak dasar, negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas layanan kesehatan yang layak termasuk ketersediaan obat. Tanggung jawab yang diamanatkan oleh konstitusi tersebut dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan. Pada pasal 36 UU disebutkan bahwa pemerintah menjamin ketersediaan, pemerataan dan keterjangkauan perbekalan kesehatan. Ketersediaan perbekalan kesehatan ini dilakukan melalui kegiatan pengadaan alat kesehatan dan obat-obatan. Apabila dilihat dari segi kebutuhan akan fasilitas alat kesehatan di

Indonesia semakin meningkat. Institusi kesehatan terus membutuhkan peralatan dan perlengkapan kesehatan terkini untuk melengkapi kebutuhan akan alat-alat kesehatan, sehingga diperlukan pasokan alat kesehatan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan akan keberagaman peralatan kesehatan. Penyediaan alat kesehatan di Indonesia menjadi salah satu bisnis yang diperhatikan karena dapat menjanjikan keuntungan yang besar bagi para pelakunya. Alat-alat kesehatan sangat dibutuhkan oleh rumah sakit, puskesmas ataupun para penjual alat kesehatan dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Seiring dengan berjalannya waktu, jumlah penjual alat kesehatan yang ada terus bertambah. Melihat begitu luasnya pangsa pasar alat-alat kesehatan ini, maka perusahaan alat-alat kesehatan memerlukan distributor. Dalam menjalankan usahanya, distributor tidak terlepas dari peranan supplier sehingga diperlukan kerjasama yang baik antara distributor dengan supplier serta para pelanggannya.

Melihat banyaknya supplier alat-alat kesehatan di Bandung yang terus bermunculan menyebabkan perusahaan harus berusaha untuk memimpin perusahaan mereka agar dapat mempertahankan pelanggan dengan baik di pasaran. Para pengusaha saat inipun berlomba-lomba untuk menjadi yang terdepan dalam bidangnya. Hal itu memacu para pelaku usaha khususnya di alat-alat kesehatan untuk menetapkan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya untuk menjaga kelangsungan perusahaan tersebut. Para supplier alat-alat kesehatan berkompetisi untuk mempertahankan setiap pelanggannya agar tidak mudah pindah ke perusahaan pesaing sejenis, maka dari itu perusahaan berlomba untuk dapat memuaskan pelayanan, kualitas produk, dan bersaing dari segi harga agar pelanggan tetap membeli produk di PT. Abi Mulya Mandiri.

Tabel 1.1
Daftar Suplier Alat-Alat Kesehatan di Kota Bandung Berdasarkan Rating

No.	Perusahaan	Rating
1.	PT. Cipta Karunia Mandiri	5.00
2.	Sakura Medical Dental laboratorium& Chemical	4.9
3.	PT.Inti Medika Sarana Pusat alat kesehatan	4.9
4.	CV. Central Bandung Raya	4.5
5.	Sam Medical Pusat Alat Kesehatan	4.3
6.	CV.Central Bandung Raya	4.00
7.	Central Medical Devices	4.00
8.	Advance	4.00
9.	Genesis – Alat kesehatan	3.8
10.	PT. Abi Mulya Mandiri	3.5

Sumber : www.klikalamat.com

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas terlihat bahwa terdapat beberapa daftar supplier alat-alat kesehatan di Kota Bandung berdasarkan ratingnya. Pada rating paling tinggi diduduki oleh PT. Cipta Karunia Mandiri dan peringkat terakhir diduduki oleh PT. Abi Mulya Mandiri. PT.Abi Mulya adalah perusahaan dalam bidang penjualan alat kesehatan untuk Rumah Sakit,Klinik dan Apotek.PT.Abi Mulya Mandiri sendiri berdiri tanggal 25 September 2013 oleh karena itu PT. Abi Mulya belum memiliki banyak pelanggan apa bila dibandingkan dengan para pesaingnya yang sudah lebih dahulu menjajaki bisnis alat kesehatan.

Banyaknya pelaku usaha yang terjun dalam bidang alat kesehatan tentunya menjadikan persaingan semakin kuat dan ketat, para pelaku usaha harus memikirkan strategi-strategi khusus untuk dapat menjalankan bisnis dan menarik pelanggan baru. Banyak sekali cara yang dapat digunakan untuk dapat menarik pelanggan baru maupun mempertahankan pelanggan yang sudah ada, namun setiap perusahaan manufaktur atau jasa harus berorientasi kepada kepuasan pelanggan, dengan begitu perusahaan dapat bertahan didalam persaingan yang dewasa ini. Kepuasan menurut Kotler dan Amstrong (2014:25) kepuasan adalah

perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Menurut Irawan (2012:37), faktor -faktor yang pendorong kepuasan pelanggan adalah kualitas produk, pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik kemudian harga, untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Kemudian kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru, kualitas pelayanan merupakan pengendali yang mempunyai banyak dimensi,

Terkait Tabel 1.1 mengenai PT. Abi Mulya Mandiri yang berada pada posisi terbawah, penulis mencoba mengumpulkan data-data yang dapat dijadikan bahan untuk diteliti lebih lanjut. Berikut ini adalah data penjualan PT. Abi Mulya Mandiri tahun 2016-2017 yang dapat dilihat pada Tabel 1.2 :

Tabel 1.2
Data Penjualan Alat-Alat Kesehatan PT. Abi Mulya Mandiri Tahun 2016-2017

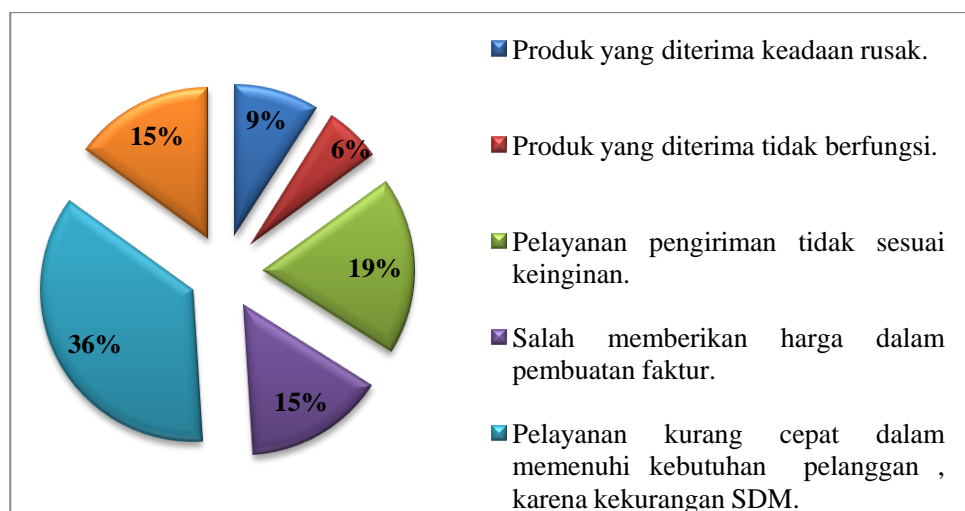
No.	Bulan	Penjualan	
		2016	2017
1.	Januari	Rp 95.000.000	Rp 125.000.000
2.	Februari	Rp 105.537.690	Rp 133.450.000
3.	Maret	Rp 104.576.904	Rp 110.000.000
4.	April	Rp 122.776.893	Rp 105.025.600
5.	Mei	Rp 132.037.914	Rp 155.782.500
6.	Juni	Rp 128.395.656	Rp 122.700.000
7.	Juli	Rp 85.963.000	Rp 130.200.000
8.	Agustus	Rp 102.485.635	Rp 127.805.400
9.	September	Rp 128.635.000	Rp 125.040.000
10.	Oktober	Rp 223.684.786	Rp 100.255.000
11.	November	Rp 128.654.000	-
12.	Desember	Rp 145.000.000	-
Total		Rp 1.502.747.478	Rp 1.235.258.500

Sumber : PT.Abi Mulya Mandiri

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas dapat diketahui bahwa penjualan alat-alat kesehatan di PT.Abi Mulya Mandiri pada tahun 2016 sebesar Rp 1.502.747.478 sedangkan pada tahun 2017 dari bulan Januari sampai bulan September mengalami penurunan penjualan yaitu menjadi sebesar Rp 1.235.258.500. Penjualan alat-alat kesehatan pada PT.Abi Mulya Mandiri selama tahun berjalan 2017 mengalami fluktuatif, namun pada bulan Agustus hingga bulan Oktober penjualan alat kesehatan PT.Abi Mulya Mandiri turun menerus. Penurunan jumlah penjualan yang terus mengalami penurunan dapat mengancam kelangsungan PT.Abi Mulya Mandiri. Menurut Kotler dan Armstrong (2012:283) dalam meningkatkan persaingan masing-masing perusahaan harus dapat memenangkan persaingan tersebut dengan menampilkan produk yang terbaik dan harus dapat memenuhi selera pelanggan yang berubah-ubah, untuk itu penting sekali untuk menjaga kepuasan pelanggannya. Pelanggan yang merasa puas akan membawa dampak baik bagi perusahaan, karena dengan perasaan puas seorang pelanggan, pelanggan tersebut tentu saja akan menyebarkan berita baik mengenai pengalaman menyenangkannya selain itu pelanggan yang puas juga akan menjalin hubungan jangka panjang dengan perusahaan. Adapun beberapa cara yang dapat digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2012:140) ada empat metode yang banyak digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan, yaitu dengan cara sistem keluhan dan saran, memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka, media yang digunakan bisa berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, website dan lain-lain. Kemudian *ghost shopping*, salah satu metode

untuk mengetahui gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa *ghost shopper* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. Adapun *lost customer analysis*, perusahaan seharusnya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadikan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya. Terakhir adalah survei kepuasan pelanggan, umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survey baik via pos, telepon, e-mail, maupun wawancara seacara langsung. PT. Abi Mulya Mandiri juga melakukan pengukuran untuk mengetahui kepuasan pelangganya melalui sistem keluhan dan saran. Berikut ini adalah keluhan dan saran yang masuk bulan September yang dapat dilihat pada Gambar 1.1 di halaman selanjutnya :



Sumber : PT. Abi Mulya Mandiri (2017)

Gambar 1.1
Keluhan Pelanggan PT. Abi Mulya Mandiri Bulan September Tahun 2017

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas mengenai keluhan pelanggan PT. Abi Mulya Mandiri per-bulan September 2017 dapat diketahui bahwa masih ada pelanggan yang mengeluhkan beberapa aspek diantaranya ada pada

pelayanannya yang kurang cepat dalam memenuhi kebutuhan pelanggan karena kekurangan SDM kemudian diikuti dengan pengiriman barang yang tidak sesuai dengan keinginan, kemudian adanya miskomunikasi antara administrasi dengan *salesman* dalam pembuatan faktur. Adapun keluhan lainya berupa produk yang diterima keadaan rusak dan tidak berfungsi. Hal tersebut harus benar-benar diperhatikan oleh PT. Abi Mulya Mandiri karena semua itu menyangkut hubungan dengan pelanggan dan menyangkut kelangsungan dari usaha itu sendiri. Adanya keluhan atau saran harus menjadi sebuah evaluasi bagi PT. Abi Mulya Mandiri untuk memperbaiki serta menambahkan nilai pada perusahaannya. Kepuasan pelanggan tidak memiliki batasan sehingga perusahaan harus memikirkan strategi-strategi apa saja yang dapat digunakan untuk mempertahankan pelanggannya.

Menyangkut kepuasan pelanggan, dari hasil penelitian yang saya lakukan terhadap para pelanggan pada PT. Abi Mulya Mandiri ini terdapat penurunan kualitas pelayanan dan ketidakpuasan pelanggan yang dapat berdampak pada kelangsungan usaha PT. Abi Mulya Mandiri. Definisi kepuasan pelanggan menurut Kotler (2014:150) ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Dari definisi di atas menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu pemenuhan harapan. Pelanggan dapat dikatakan puas dengan produk maupun pelayanan yang berikan apabila harapan pelanggan akan produk atau pelayanan yang berikan tersebut telah sesuai bahkan melebihi harapan mereka. Kepuasan pelanggan diukur dengan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan keseluruhan pengalaman dengan perusahaan. Dengan

kata lain, kepuasan pelanggan dapat diukur dengan tingkatannya berdasarkan keseluruhan pengalaman yang dirasakan para pelanggan PT. Abi Mulya Mandiri.

Pada dasarnya, berbagai keluhan yang disampaikan oleh pelanggan merupakan bentuk kekecewaan pelanggan pada PT. Abi Mulya Mandiri, untuk itu perusahaan perlu berusaha untuk mempertahankan kepuasan pelanggannya karena dengan rasa puas tentu saja pelanggan akan membeli ulang sebuah produk. Pelanggan merupakan hal penting yang harus diperhatikan perusahaan untuk meningkatkan pendapatan.

Sebagai pelanggan, tentu kita pernah memiliki kebutuhan khusus atau masalah saat terjadi transaksi jual beli produk. Misalkan seperti pesanan yang harus segera dipenuhi pada waktu tertentu atau pesanan yang diantar ke tempat tertentu. Hal ini tentu harus menjadi perhatian seorang pelayan toko untuk bisa mengerti kebutuhan individual dari pelanggannya.

Terkait Gambar 1.1 penulis tertarik untuk melakukan penelusuran lebih lanjut dengan cara melakukan survey pendahuluan, hal ini dilakukan untuk dapat melihat permasalahan yang lebih jelas yang dialami oleh PT. Abi Mulya Mandiri. Oleh karena itu penulis mencoba menyebar survey pendahuluan kepada 30 responden pelanggan PT. Abi Mulya Mandiri. Berikut ini merupakan hasil dari survey pendahuluan yang dilakukan peneliti, hasil tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.2 yang telah penulis sajikan di halaman berikutnya :

Tabel 1.2
Hasil Survey Pendahuluan n=30

No.	Pernyataan	(5) SS	(4) S	(3) KS	(2) TS	(1) STS	TOTAL
Produk							
1.	PT. Abi Mulya Mandiri menawarkan banyak produk yang beragam.	5	8	7	1	9	17
2.	PT. Abi Mulya Mandiri memiliki kualitas produk yang lebih baik dibandingkan dengan perusahaan sejenis yang lain.	2	9	7	10	2	19
Harga							
3.	Harga yang ditawarkan PT. Abi Mulya Mandiri Relatif terjangkau.	17	10	3	0	0	3
4.	Harga yang ditawarkan PT.Abi Mulya Mandiri lebih terjangkau dibandingkan dengan harga di perusahaan sejenis yang lainnya.	15	10	5	0	0	5
Promosi							
5.	PT. Abi Mulya Mandiri sering melakukan promosi penjualan.	13	10	5	2	0	7
6.	Saya datang ke PT.Abi Mulya Mandiri atas rekomendasi dari orang lain.	12	12	3	0	3	6
Tempat							
7.	Lokasi PT.Abi Mulya Mandiri strategis.	10	10	7	2	1	10
8.	Tempat PT. Abi Mulya Mandiri mudah untuk terjangkau.	15	9	6	0	0	6
Kualitas Pelayanan							
9.	Karyawan PT.Abi Mulya Mandiri sangat cepat tanggap.	5	3	3	10	9	22
10.	Karyawan PT.Abi mulya mandiri mampu memberikan informasi yang jelas mengenai produk yang saya butuhkan.	4	4	12	5	5	22
Proses							
11.	Proses pembayaran di PT.Abi Mulya Mandiri sangat mudah.	20	9	1	0	0	1
12.	Proses pemesanan di PT.Abi Mulya Mandiri berlangsung dengan cepat.	17	10	3	0	0	3
Sarana Fisik							
13.	Sarana PT.Abi Mulya Mandiri seperti ruang tunggu sudah baik.	14	13	3	0	0	3
14.	Kenyamanan PT.Abi Mulya Mandiri sudah sangat nyaman.	18	9	0	3	0	3

Sumber: Data Olah Peneliti (2017)

Berdasarkan Tabel 1.2 mengenai hasil survey pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti, diketahui terdapat beberapa faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. Abi Mulya Mandiri, namun terdapat dua faktor yang memiliki total sangat besar diantara faktor-faktor lainnya yaitu kualitas produk sebesar 19 dan kualitas pelayanan sebesar 23 sehingga kedua faktor tersebut diduga mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. Abi Mulya Mandiri.

Terdapat beberapa masalah yang dialami oleh PT. Abi Mulya Mandiri yang meliputi faktor kualitas produk yaitu produk yang diterima oleh pelanggan dalam keadaan rusak dan produk yang diterima pelanggan tidak dapat berfungsi. Selain itu keterlambatan pengiriman yang tidak sesuai dengan keinginan, salah memberikan harga dalam faktur, kurang cepatnya karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, adanya kesalahan dalam berkomunikasi antara bagian administrasi dengan sales. Hal-hal tersebut dapat berpengaruh terhadap penjualan produk.

Faktor dalam memenuhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk. Berbicara mengenai produk maka aspek yang perlu diperhatikan adalah kualitas produk. Kualitas secara pokok berkenaan dengan fisik produk yang dibeli pelanggan dan hal tersebut mengacu pada ketertarikan, tidak ada kerusakan, tahan uji, dan awet. Menurut Feingenbaum dalam Marwanto (2015:153) menyatakan bahwa Kualitas produk merupakan seluruh gabungan karakteristik produk dari pemasaran, rekayasa (perencanaan), pembuatan (produk) dan pemeliharaan yang membuat produk yang digunakan untuk memenuhi harapan harapan para pelanggan..Produk dikatakan memiliki kualitas yang baik jika

pelanggan dari produk itu sendiri merasa puas dan menilai jika kualitas dari produk tersebut memang baik. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan meskipun produsen mengatakan jika produk miliknya memiliki kualitas baik namun belum mampu memenuhi harapan pelanggan, maka kualitas produk dari produsen tersebut dianggap rendah.

Dengan kata lain, suatu produk dikatakan memiliki kualitas yang baik atau buruk berdasarkan sudut pandang pelanggan, bukan produsen. Kualitas produk merupakan pemahaman bahwa produk yang ditawarkan oleh penjual mempunyai nilai jual lebih yang tidak dimiliki oleh pesaing. Produk dikatakan mempunyai kinerja yang baik apabila produk tersebut mampu bekerja sesuai dengan keinginan pelanggan dan mempunyai reliabilitas yang baik apabila memiliki kegunaan selama pemakaian. Disamping memenuhi keinginan pelanggan juga meningkatkan penjualan perusahaan yang pada akhirnya meningkatkan laba perusahaan. Sebaliknya jika kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan kurang baik maka akan menurunkan penjualan dan laba perusahaan juga akan menurun pula. Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk mempengaruhi kepuasan pembelian suatu produk.

Faktor penentu lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan. Dalam persaingan pasar yang semakin lama semakin ketat ini, maka pelayanan terhadap pelanggan mempunyai peranan yang sangat penting. Pada dasarnya proses pelayanan pelanggan adalah semua kegiatan yang dilakukan untuk memberi kepuasan kepada pelanggan yang juga akan menguntungkan bagi pihak perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan

berpengaruh pada kepuasan, ketika pelanggan memiliki pengalaman yang memuaskan atas kualitas pelayanan yang diterima sangat besar kemungkinannya pelanggan ingin mengulang lagi pengalaman memuaskan tersebut. Menurut Leonard L. Berry dan A. Parasuraman dalam Kotler dan Keller (2016:442) bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan dalam hal ini di artikan sebagai jasa atau servis yang di sampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramah tamahan yang di tunjukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan juga merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan suatu usaha. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi kualitas jasa yaitu Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, dan Daya Tanggap. Kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berbagai penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, terkait dengan faktor-faktor diatas dapat mengindikasikan terdapat hasil yang konsisten dengan teori yang di kemukakan oleh para ahli. Terdapat hasil penelitian sebelumnya menurut Abdul Basith, Srikandi Kumadji, Kadarisman Hidayat (2014), Febby Gita Cahyani, Sonang Sitohang (2016), Handayani Natalia Siregar, Arlin Ferlina, Mohammad Trenggana (2016), Desan Henriawan (2015), Peris Sepaka Surbakti, Darwin lie, Efendi Andy wijaya (2017), Ludviyatus Sholeha, Sutrisno Djaja, Joko Widodo (2018) menyatakan bahwa

terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu terjadi fenomena dan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain. Merujuk dari masalah-masalah yang sudah dikemukakan diatas, maka penulis lebih memfokuskan pada kualitas produk, kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT. Abdi Mulya Mandiri. Untuk itu penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada PT. Abi Mulya Mandiri yang Bergerak di Bidang Supplier Alat Kesehatan di Kota Bandung)”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Pada sub-bab ini peneliti akan membuat identifikasi masalah dan rumusan masalah yang berasal dari fenomena-fenomena yang terjadi dalam objek penelitian.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, maka yang menjadi permasalahan pada objek yang diteliti adalah sebagai berikut:

1. Banyaknya keluhan PT.Abi Mulya Mandiri.
2. Terjadi penurunan jumlah pelanggan PT.Abi Mulya Mandiri.
3. Banyaknya pesaing yang menjual produk alat kesehatan sejenis.
4. Pelayanan karyawan yang masih relatif kurang.
5. Kurangnya karyawan mengakibatkan keterlambatan pada saat pengantaran produk alat kesehatan.

6. Kualitas produk yang masih dianggap kurang baik.
7. Kualitas pelayanan yang belum maksimal.
8. Kepuasan pelanggan yang masih rendah.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah penelitian diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan pelanggan mengenai kualitas produk PT. Abi Mulya Mandiri.
2. Bagaimana tanggapan mengenai kualitas pelayanan PT. Abi Mulya Mandiri.
3. Bagaimana tanggapan pelanggan tentang kepuasan pelanggan PT. Abi Mulya Mandiri.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Abi Mulya Mandiri baik secara parsial maupun simultan.

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah yang diajukan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji :

1. Tanggapan pelanggan mengenai kualitas produk PT. Abi Mulya Mandiri.
2. Tanggapan pelanggan mengenai kualitas pelayanan PT. Abi Mulya Mandiri.
3. Tanggapan pelanggan mengenai kepuasan di PT. Abi Mulya Mandiri.
4. Besar pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Abi Mulya Mandiri baik secara simultan maupun parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti memiliki harapan semoga penelitian yang dilakukan dapat memberikan hasil yang bermanfaat. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna, secara akademis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta menambah ilmu yang telah di dapatkan di bangku perkuliahan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan kajian ilmu yang berguna sebagai rujukan, referensi dan menjadi bahan informasi bagi peneliti lain.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi penulis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk mengetahui tata kerja di PT. Abi Mulya Mandiri.
 - b. Bagaimana gambaran tentang kualitas produk dan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak perusahaan.
 - c. Guna mengolah pola pikir peneliti tentang ilmu dan pengetahuan untuk mendewasakan perilaku peneliti.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberi sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan mengenai pentingnya pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat di jadikan sebagai informasi atau sumbangan pikiran yang bermanfaat untuk para pembaca yang akan mengadakan penelitian pada bidang yang sama.